

## Aprende a utilizar el teléfono eficazmente como herramienta de calidad en la atención al cliente

**“El servicio al cliente no es un departamento, es una actitud”**

El éxito de una empresa dependerá de que las demandas de sus clientes sean satisfechas satisfactoriamente



La correcta relación con los clientes permite a las empresas conocer sus necesidades y expectativas. Las buenas relaciones con los clientes pueden constituir una ventaja competitiva real. Por lo tanto, **invertir en la atención al cliente no es un gasto, es rentabilidad para la empresa.**

### Dirigido a:

Personas que utilizan el teléfono como herramienta de comunicación, interna o externa, en la ejecución de sus funciones.

### Objetivos:

- Desarrollar las habilidades de comunicación suficientes para mantener una atención telefónica de calidad.
- Adquirir conocimientos sobre los fundamentos de comunicación eficaz.
- Sensibilizar sobre la importancia de la atención al cliente en la imagen de la organización.



### Duración, calendario y lugar:

Duración: **8 horas**

Barcelona, 10 y 12 de julio de 2018, de 09:30 a 13:30h



**Tempo Consultoría Integral**

**Av. Diagonal, 442, 3º 2ª, 08037 Barcelona, Casa Comalat**



Tel 93.611.63.60

## Programa:

1. La comunicación con el cliente
  - 1.1. Las expectativas del cliente
  - 1.2. Tipo de información que necesitan los clientes
  - 1.3. Principios de actuación de comunicación con los clientes
  - 1.4. Actuaciones positivas en el trato con los clientes
  - 1.5. Actuaciones negativas en el trato con los clientes
  - 1.6. El impacto de la comunicación con el cliente
  - 1.7. Herramientas para una buena comunicación con el cliente
2. Competencias comunicativas aplicadas a la atención telefónica
  - 2.1. Empatía
  - 2.2. Escucha activa
  - 2.3. Reformular
  - 2.4. Parafraseo
  - 2.5. Muletillas y frases hechas
  - 2.6. Utilización del silencio
  - 2.7. Las respuestas asertivas
  - 2.8. Estilos: asertivo, pasivo, agresivo.
3. La importancia del teléfono y los clientes
  - 3.1. Articulación telefónica
  - 3.2. Hablar por teléfono
  - 3.3. La entonación al teléfono
  - 3.4. ¿Seguro que nos entienden?
  - 3.5. La voz y la actitud al teléfono
  - 3.6. Evitar el lenguaje negativo
  - 3.7. Utilizar un lenguaje adecuado



**Importe: 175,00€**

**Formación bonificable**

¡Bonifícate este curso! **Tempo** puede realizar las gestiones ante la Fundación Estatal. ¡Bonifícate este curso!

**Importe bonificable: 104€**



**Cursos relacionados:**

- Gestión de quejas y reclamaciones**
- Claves de comunicación efectivas**